

# 平成27年度 総会議案書

日時 平成27年5月26日（火）

場所 銚子プラザホテル



(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
銚子・香取・旭・匝瑳地区協会

## ■ 総会議決事項

(1) 第一号議案	平成26年度の事業報告について	
・報告1	会員数の状況について	P. 1
・報告2	テレコミュニケーション教育研修活動について	P. 2
・報告3	ICTセミナーについて	P. 4
・報告4	情報通信施設見学会について	P. 5
(2) 第二号議案	平成26年度収支報告について	P. 6
(3) 第三号議案	平成26年度監査報告について	P. 7
(4) 第四号議案	平成27年度事業計画について	P. 8
	年間スケジュール（A3版印刷）	P.14
・〈参考〉	平成27年度電話対応コンクール	
	千葉県大会について	P.10
	全国大会について	P.10
(5) 第五号議案	平成27年度収支予算について	P.11
(6) 第六号議案	地区役員等について	P.12
(7) その他	平成26年度地区協会表彰	P.13

(注) 本議案書に掲載しております「個人名・企業名」につきましては、  
“順不同・敬称略”とさせていただきます。

平成26年度事業報告について

会員数状況等について

【1】千葉支部会員状況の推移

地区名	平成25年度末 会員数	H26年度会員増減数			対前年比	平成26年度末 会員数
		入会数	退会数	差分		
千葉・市原・東金地区	580	4	56	▲52	▲9.0%	528
成田・佐倉地区	121	0	9	▲9	▲7.4%	112
茂原・夷隅地区	149	0	14	▲14	▲9.4%	135
市川・浦安行徳地区	221	0	17	▲17	▲7.7%	204
船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区	309	0	21	▲21	▲6.8%	288
柏・流山・我孫子・沼南地区	176	1	21	▲20	▲11.3%	156
野田・関宿地区	102	1	8	▲7	▲6.9%	95
松戸地区	143	1	16	▲15	▲10.5%	128
木更津・館山・鴨川地区	319	2	28	▲26	▲8.2%	293
銚子・香取・旭・匝瑳地区	209	2	28	▲26	▲12.4%	183
合計	2,329	11	218	▲207	▲8.9%	2,122

【2】首都圏支部の会員状況の推移（参考）

支部	年度	平成25年度	平成26年度	対前年 増減	対前年比
東京		5,441	4,834	▲607	▲11.2%
千葉		2,329	2,122	▲207	▲8.9%
茨城		2,016	1,897	▲119	▲5.9%
神奈川		2,287	2,091	▲196	▲8.6%
埼玉		1,813	1,712	▲101	▲5.6%
栃木		1,961	1,807	▲154	▲7.9%
群馬		3,033	2,954	▲79	▲2.6%
山梨		1,492	1,423	▲69	▲4.6%

【3】参考資料：入・退会の分析結果

(1)入会理由分析結果

順位	項目	合計	割合
1	セミナー・講演会の魅力	4	40.0%
2	電話対応コンクールの参加	3	30.0%
2	知人取引先からの紹介	3	30.0%
4	ユーザ協会の趣旨に賛同	1	10.0%
	合計	11	-

(2)退会理由分析結果

順位	理由別、退会状況	件数	割合
1	経費節減等会社の経営判断	87	39.9%
2	協会事業に魅力がない	48	22.0%
3	統廃合・倒産等	31	14.2%
4	会費未納等による協会判断	25	11.5%
5	割引特典の利用中止	23	10.6%
6	他支部へ移転	4	1.8%
	合計	218	-

平成26年度事業報告について(1/2)

テレコミュニケーション教育研修活動

【1】電話対応コンクール（概要説明会～千葉県大会まで）

項目	月日	会場	区分	総数	千葉	成田	茂原	市川	船橋	柏	野田	松戸	木更津	銚子
概要説明会 (初心者向け)	5月8日	NTT幕張ビル	参加人数	96	47	3	0	8	15	7	2	7	2	5
	5月13日		事業所数	40	19	1	0	6	5	2	1	3	2	1
概要説明会 (経験者向け)	5月8・13日	NTT幕張ビル	参加人数	159	85	4	1	30	5	7	2	10	3	12
	6月24日	NTT銚子営業所	事業所数	51	21	2	1	8	4	2	1	5	3	4
強化研修	6月17日～	NTT幕張ビル	参加人数	164	52	3	9	33	30	9	3	14	4	7
	7月4日	NTT柏泉町ビル	事業所数	56	16	2	4	11	18	4	2	5	4	3
地区大会 (CD収録)	7月22日～ 8月8日	委託	参加人数	185	54	7	11	44	21	14	3	19	4	8
			事業所数	49	13	3	4	6	7	4	2	5	3	2
特別研修	9月4日～	幕張、木更津、 銚子、柏	参加人数	79	26	4	3	14	6	6	2	10	2	6
	10月1日		事業所数	47	11	4	3	7	5	4	2	5	2	4
県大会	10月9日	千葉県文化会館	参加人数	51	18	2	2	9	5	4	1	5	2	3
			事業所数	28	6	2	2	3	4	4	1	2	2	2

【2】電話対応コンクール千葉県大会結果



平成26年10月9日 於千葉県文化会館小ホール

入賞	事業所名	出場者名	出場地区協会
優勝	キャノンカスタマーサポート株式会社	房枝 あやの	千葉・市原・東金
準優勝	株式会社大塚商会 たのめーるコンタクトセンター	坂井 由江	市川・浦安行徳
優秀賞	株式会社QVCジャパン	平川 道子	千葉・市原・東金
優秀賞	株式会社QVCジャパン	中野 英行	千葉・市原・東金
優秀賞	キャノンシステムアンドサポート株式会社東日本加納センター	飯野 由紀乃	千葉・市原・東金
優秀賞	キャノンカスタマーサポート株式会社	佐藤 直樹	千葉・市原・東金
優秀賞	株式会社ミリアルリゾートホテルズ	福本 望	市川・浦安行徳
優秀賞	SMBC日興証券株式会社 津田沼支店	渋谷 めぐみ	船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井
優秀賞	株式会社大塚商会 たのめーるコンタクトセンター	芝 弓子	市川・浦安行徳
優秀賞	キャノンシステムアンドサポート株式会社加納センター推進部	加賀谷 嘉信	千葉・市原・東金

【3】第53回電話対応コンクール全国大会出場結果

事業所名	出場者名	地区協会名	結果
キャノンカスタマーサポート株式会社	房枝 あやの	千葉・市原・東金	優秀賞

平成26年度事業報告について(2/2)

【4】ビジネスマナー等研修参加状況

区分	研修区分	実施概要	実施回数、参加者数（）内は事業所数			
			H25年度 実績	H26年度 募集人員	H26年度 実績	増減
継続	ビジネスマナー・ク レーム対応研修	新人向け、 基本接遇マナーと電話対応マナー、グ ループワーク・ロールプレイング	24回 653 (286)	870	25回 677 (295)	1回 24 (9)
		中堅社員向け クレーム電話対応の心構え、クレーム応 対の言葉使い、グループワーク・ロール プレイング				
新規	コーチングコミュニ ケーション	中堅社員、もしくは指導者 スタッフの能力と自発性を引き出す コーチング	-	80	2回 85 (37)	2回 85 (37)
	ビジネスマナーレベル アップ	マナーの習得 美しいお辞儀、感じのより挨拶 ロールプレイング	-	190	5回 174 (90)	5回 174 (90)
	英語電話対応	初級編 英語による、電話対応の基本マ ナー（指名電話、道案内他）	-	40	1回 20 (13)	1回 20 (13)
	接客・接遇マナー	お迎えとお見送りの心構え、ホ イット 恥をかかない大切なマナー（水引・ 熨斗）	-	40	1回 47 (25)	1回 47 (25)
合計			24回 653 (286)	1,220	34回 1,003 (460)	10回 350 (174)

平成26年度事業報告について

ICTセミナー実施状況について

【1】新春セミナー実施状況

事業項目	実施概要	参加者数( )内は事業所数		
		H25年度実績	H26年度実績	増減
支部 1月28日	実施会場：行方 リンカー-幕張 一部 講師：NTT東日本-南関東 NTT東日本-南関東コミュニティ推進 室 「Wi-Fiを活用した街づくり」 二部 講師：山田 五郎氏 「魅力ある街って、どんな街？」	101 (80)	165 (93)	64 (13)
銚子地区 1月20日	実施会場：銚子商工会議所大ホール ※銚子商工会議所主催 講師：リーダ-シップコンサルティング 岩田 松雄氏	141	140	▲1
木更津地区 2月12日	実施会場：かずさアカデミアホール 第一部 講師：NTT東日本-南関東 「最近の通信動向について」 第二部 講師：ブックオフ-ホ-ル-ション 橋本真由 美氏 「最強の現場のつくり方」	206 (68)	119 (64)	▲87 (▲4)
東葛3地区合同 開催 2月18日	実施会場：柏の葉カワサキセンター 第一部 講師：NTTドコモ 「仕事に役立つスマホ・タブレット」 第二部講師：日本テレビ放送網(株) 土屋敏男氏 「記憶を継承すること！」	110 (33)	74 (32)	▲36 (▲1)
合 計		558 (181)	498 (189)	▲60 (8)

新春  
セ  
ミ  
ナ-

【2】ICTセミナー実施状況

実施項目	実施概要	参加者数( )内は事業所数		
		H25年度実績	H26年度実績	増減
クラウド セミナー	①初めての「クラウド・サービス」活用法 (11/7)  ②クラウドサービスの検討から運用までの 実践習得 (12/11)	25 (14)	20 (16)	▲5 (2)

平成26年度事業報告について

情報通信施設見学会について

地区協会名	実施月日	実施場所	H25年度 実績	H26年度 実績	増減	特記事項
銚子・香取・旭・匝 瑳	10月16日	・NTTR&D東京オープン ルーム（歌舞伎座）	66名	72名	6名	—
茂原・夷隅	11月21日	・NTT品川ショールーム （劇団四季）	4名	42名	38名	前年度水害により参加者減となり、千葉地区と合同開催にて実施したが、今年度は参加者が例年に戻った。
市川・浦安行徳	11月26日	・NTT厚木研究開発センタ （八景島シーパラダイス）	19名	18名	▲1名	—
木更津・館山・鴨川	11月27日	・NTT品川ショールーム （スカイツリー）	77名	80名	3名	—
柏・流山・我孫子・ 沼南	12月3日	・NTTR&D東京オープン ルーム（歌舞伎座）	28名	39名	11名	始めて第二見学場所に観劇を選定して参加者増となった。
松戸	12月3日		29名	44名	15名	
船橋・習志野・八千 代・鎌ヶ谷白井	12月4日	・NTTR&D東京オープン ルーム（劇団四季）	40名	40名	—	第二見学場所に観劇を組んだため早期に参加者が集まった。
成田・佐倉	12月5日	・NTTアクセスサービス研究所	9名	17名	8名	—
野田・関宿	12月11日	・NTT厚木研究開発センタ （八景島シーパラダイス）	25名	23名	▲2名	—
千葉・市原・東金	12月12日	・NTT品川ショールーム （宝塚劇団）	36名	82名	46名	第二見学場所に観劇を選定して参加者増となった。
全地区合計			333名	457名	124名	—

平成26年度収支報告について

自 平成26年4月 1日  
 ~至 平成27年3月31日

(単位：円)

【収入の部】

項目	①H26年度 予算額	②H26年度 決算額	②-①増減額	備考
平成25年度繰越金	327,293	327,293	0	-
会員受取会費	1,040,000	940,000	▲ 100,000	会員減による、会費収入の減収
事業収入	320,000	320,000	0	-
雑収入	100	112	12	-
<b>A. 収入合計</b>	<b>1,687,393</b>	<b>1,587,405</b>	<b>▲ 99,988</b>	-

【支出の部】

区分	項目	①H26年度 予算額	②H26年度 決算額	②-① 増減額	備考
事業費	電話対抗競技会	110,000	80,651	▲ 29,349	-
	セミナー等研修	300,000	318,060	18,060	-
	新春セミナー地区会長賞	3,000	0	▲ 3,000	管理費諸経費へ計上
	施設見学会費	600,000	418,621	▲ 181,379	参加者数を最大で見込み予算化
	組織強化費	0	5,865	5,865	交通費等を計上
	<b>B. 小計</b>	<b>1,013,000</b>	<b>823,197</b>	<b>▲ 189,803</b>	-
管理費	理事会/定期総会費用	200,000	79,805	▲ 120,195	一部科目の修正あり
	諸経費	20,000	178,927	158,927	一部計上科目の修正あり
	<b>C. 小計</b>	<b>220,000</b>	<b>258,732</b>	<b>38,732</b>	-
<b>D. 表彰費</b>		<b>30,000</b>	<b>0</b>	<b>▲ 30,000</b>	表彰該当者無し
内部取引	本部・支部上部費	104,000	171,400	67,400	-
	法人税分担費	10,000	6,282	▲ 3,718	-
	消費税分担費	90,000	60,937	▲ 29,063	-
	<b>E. 小計</b>	<b>204,000</b>	<b>238,619</b>	<b>34,619</b>	-
<b>F 費用合計=B+C+D+E</b>		<b>1,467,000</b>	<b>1,320,548</b>	<b>▲ 146,452</b>	-
<b>G繰越金=A-F</b>		<b>220,393</b>	<b>266,857</b>	<b>46,464</b>	-



## 平成26年度監査報告について

## 監査報告

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会銚子・香取・旭・匝瑳地区会則第12条第4項に基づき、平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の公益財団法人日本電信電話ユーザ協会銚子・香取・旭・匝瑳地区協会の財務状況について、出納簿、証拠書類、預金通帳、現金等を照合した結果、適正かつ正確であることを認めました。

また、業務についても適正に執行されていると認めましたので、本書をもってご報告いたします。

以上

平成27年5月20日

銚子・香取・旭・匝瑳地区協会監事 林 直人 印

(株式会社千葉興業銀行銚子支店長)

平成27年5月20日

銚子・香取・旭・匝瑳地区協会監事 大木 忠 印

(有限会社銚子プラザホテル会長)

平成27年度の事業計画について（1/3）

■基本方針

- (1)テレコミュニケーション教育事業については、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定、他各種研修等の内容を一層充実させるとともに、事業に賛同いただけるより多くの方が参加できるように勸奨活動の強化を図る。
- (2)ICT活用事業については、会員及び情報通信サービス利用者にとって、更に有益な内容を情報媒体及びセミナー等を通じて発信する。
- (3)公益財団法人としての適正な業務遂行の徹底



具体的な取り組み	
1. テレコ ミュニ ケーショ ン教育事 業の拡大	<p><b>(1)参加者拡大に向けた周知広報活動を積極的に展開</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①年間活動計画を会員様あてに送付し、早期PRを行う。 [テレコムフォーラムへの同梱周知、総会開催時に配布、HPへの掲載 他]</li> <li>②外部チャネルを活用しPRを強化する。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・商工会議所等と連携して、PRを強化する。</li> <li>・会員事業所様を定期訪問し協会のイベント紹介等をドアノックツールとして活用いただく。</li> </ul> </li> <li>③申し込み状況の日々管理を行いながら、PR活動を強化する。</li> </ul> <p><b>(2)参加者増に向けた電話対応コンクールの取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①過去に参加実績のある事業所の責任者あてに事前研修の段階から、訪問や電話勸奨を確実に実施して行く。</li> <li>②電話対応コンクールに関する一連のスケジュール（研修、地区大会収録、千葉県大会、他）を早期に告知する。</li> <li>③電話対応コンクール概要説明会を「問題解説研修」として、地区別に開催し参加者増を図る。</li> <li>④1事業所無料参加枠10名までの施策を継続し、少しでも参加しやすい条件を提供する。<u>（平成27年度参加目標：55事業所・200人）</u></li> </ul> <p><b>(3)参加者増に向けたコミュニケーション研修の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コミュニケーション研修の更なる充実と質の向上を目指す。（1開催あたりの募集人員の絞り込みやカリキュラムの充実を図る。）</li> <li>②接遇マナー研修を「おもてなし研修」と名称変更し実施する。</li> <li>③非会員のコミュニケーション研修受講推進(商工会議所会員、ジョブカード利用者の研修支援他)</li> </ul> <p><b>(4)電話技能検定受験者拡大の取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①検定実施機関と連携して営業活動を実施する。（3級・4級受験者拡大に、継続して取り組む）</li> <li>②商工会議所等と連携した受験者拡大</li> </ul>

平成27年度の事業計画について (2/3)

	具体的な取り組み
2. ICT活用 促進事業	<p>(1) 会員事業所等との連携を強化したICTセミナーの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セミナーのパッケージ化によるICTセミナーの実施。 →セミナー開催時に、参加者にアプローチする場として活用する。</li> </ul> <p>(2) 開催時期の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTセミナー（新春セミナー）の開催について、今までの開催時期にこだわらず、参加される方が、より参加しやすい時期を検討して実施する。</li> </ul> <p>(3) 役員様事業所を中心とした、ICTニーズの掘り起こし</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時に経営上の課題と解決に向けた方向性等の聞き取りを行い、経営課題の解決に向けICT活用推進事業のご紹介を実施する。</li> </ul> <p>(4) HPセキュリティ診断</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区総会や電話対応コンクール等、あらゆる機会を捉えチラシの配布等PRを実施する。 <u>獲得目標 2件/年</u></li> </ul>
3. 会員のサー ビスの充実	<p>(1) 利活用促進のため最新情報発信</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 協会本部HPの「会員サイト」を積極的に紹介し活用増を図る。 (掲載内容：ICT導入事例、中小企業診断士から見たICT経営、会員特典、他) [千葉支部HPから会員サイトへのリンク、総会等での資料配布]</li> <li>② 千葉支部HP・メルマガ等を活用して、研修やイベント開催案内を掲載し、タイムリーな情報発信を継続実施する。</li> <li>③ 毎月発行する「テレコムフォーラム誌」へ研修やイベントの参加募集案内同梱を継続実施する。</li> </ol> <p>(2) 会員拡大</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 非会員を対象とした参加費無料のイベントを設定し、新規会員獲得を図る。</li> <li>② 商工会議所、商工会等の各種会議時にユーザ協会の事業内容を直接説明し、新規会員拡大を図る。</li> </ol>
4. 公益財団法人としての 適正な業務 遂行の徹底	<p>「現預金管理の適正化に向けた取り組み」及び「決裁/契約業務の適正化に向けた取り組み」のチェック体制等を強化し、業務の一層の適正化に向け取り組むとともに、効率的な業務運営体制等に向けて取り組む。</p>

# 平成27年度電話対応コンクールについて

## 千葉県大会（案）

- 1、開催日 平成27年10月22日（木）
- 2、開催場所 千葉市内
- 3、スケジュール  
開会式 9:30～ 競技 10:10～  
表彰式 17:00～ 懇親会 18:30～
- 4、後援（見込）  
千葉県  
株式会社千葉日報社  
一般社団法人千葉県商工会議所連合会  
千葉県商工会連合会  
東日本電信電話株式会社千葉事業部
- 5、表彰  
・優勝（1）・準優勝（1）・優秀賞（8）計10名

## 全国大会

- 1、開催日 平成27年11月27日（金）
- 2、開催場所 前橋ベイシア文化ホール  
群馬県前橋市
- 3、スケジュール（予定）  
開会式 9:30～ 競技 10:10～  
表彰式 17:00～ 懇親会 18:30～
- 4、後援  
総務省、群馬県、前橋市  
公益財団法人前橋観光コンベンション協会  
日本商工会議所 全国商工会連合会  
一般社団法人 電気通信事業者協会  
一般社団法人 日本コールセンター協会  
東日本電信電話株式会社  
西日本電信電話株式会社  
株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ  
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社



## 平成27年度収支予算

自 平成27年4月 1日  
～至 平成28年3月31日

【収入の部】

(単位：円)

項目	①H26年度 決算額	②H27年度 予算額	②-①増減額	備考
平成26年度繰越金	327,293	266,857	▲ 60,436	-
会員受取会費	940,000	915,000	▲ 25,000	会員減による、会費収入の減収
事業収入	320,000	320,000	0	-
雑収入	112	130	18	-
A. 収入合計	1,587,405	1,501,987	▲ 85,418	-

【支出の部】

区分	項目	①H26年度 決算額	②H27年度 予算額	②-① 増減額	備考
事業費	電話対応競技会	80,651	95,000	14,349	-
	セミナー等研修	318,060	318,000	▲ 60	-
	施設見学会費	418,621	418,000	▲ 621	-
	組織強化費	5,865	5,000	▲ 865	-
	B. 小計	823,197	836,000	12,803	-
管理費	理事会/定期総会費用	79,805	85,000	5,195	-
	諸経費	178,927	200,000	21,073	-
	C. 小計	258,732	285,000	26,268	-
内部取引	本部・支部上部費	171,400	171,000	▲ 400	-
	法人税分担費	6,282	7,000	718	-
	消費税分担費	60,937	67,000	6,063	-
	E. 小計	238,619	245,000	6,381	-
F 費用合計=B+C+D+E		1,320,548	1,366,000	45,452	-
G繰越金=A-F		266,857	135,987	▲ 130,870	-

## 地区役員について

## 銚子・香取・旭・匝瑳地区協会役員名簿（平成27年4月～）

会 職	氏 名	事 業 所 名	役 職
会長	宮内 智	銚子商工会議所	会頭
副会長	宇井 成一	香取市	市長
副会長	井上 峰夫	社会福祉法人九十九里ホーム	理事長
理事	明智 忠直	旭市	市長
理事	小関 邦夫	株式会社石川商会	取締役会長
理事	鈴木 祐一	ぎょうけい館	総支配人
理事	石橋 輝一	神崎町	町長
理事	<b>石井 良典 ※</b>	佐原商工会議所	会頭
理事	小森 哲	佐原信用金庫	理事長
理事	浅野 文男	佐原農業協同組合	代表理事組合長
理事	菅澤 英毅	多古町	町長
理事	坂本 雅信	銚子市漁業協同組合	代表理事組合長
理事	越川 信一	銚子市	市長
理事	岩田 利雄	東庄町	町長
理事	外川 明	東陽病院	病院長
理事	濱口 敏行	ヒゲタ醤油株式会社	代表取締役社長
理事	濱口 道雄	ヤマサ醤油株式会社	代表取締役社長
監事	<b>林 直人 ※</b>	株式会社千葉興業銀行銚子支店	支店長
監事	大木 忠	銚子プラザホテル	会長
顧問	栢尾 茂	株式会社NTT東日本一南関東	成田・銚子営業支店長

注：※印は新任役員

## 平成26年度地区協会表彰

### 【1】平成26年度電気通信等功労者表彰

事業所名	被表彰者名	推薦理由	勤続年数
社会福祉法人 九十九里ホーム	飯田 昭子	多年にわたり職務に精励し、 成績優秀で他の模範として推 奨すべきものである。	11年
ヒゲタ醤油 株式会社	柳 真理子	業務成績向上、能率増進、 サービス改善及びその他職務 上に功績があり他の模範とし て推奨すべきものである。	21年

### 【2】平成26年度電話対応コンクール地区大会入賞者表彰

事業所名	出場者名
株式会社太陽社	在原 美里
株式会社太陽社	高橋 貴代
佐川急便銚子営業所	増田 純子